

DATOS GENERALES DEL PROGRAMA

Departamento: 07 - DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS
Sección: 0710 - Dirección General de Hacienda
Programa: 110 - Atención ciudadana y Educación Tributaria
Funcional: 925 - Atención a los ciudadanos

Tipo de programa:

Finalista

Misión:

Aumento de la conciencia fiscal de la ciudadanía guipuzcoana a través de la educación y la cultura del cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales, mediante la colaboración con las administraciones públicas y los agentes sociales de nuestro entorno, dando como resultado la mejora del cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales y la prevención del fraude fiscal.

Diagnóstico de situación:

Los esfuerzos departamentales se vienen centrando, entre otros, en el fomento del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, potenciando, por un lado, el acercamiento de la gestión tributaria a la ciudadanía a través de los tres canales de comunicación existentes: presencial, telefónico y electrónico; por otro, eliminando los condicionamientos sociales que justifican el fraude fiscal.

Descripción detallada de la necesidad:

La Administración Tributaria debe desarrollar servicios polivalentes y de calidad que faciliten a la ciudadanía la comprensión y el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y el ejercicio de sus derechos, reduciendo trámites y cargas burocráticas innecesarias, como exponente de una Administración cercana a sus necesidades, transparente y garante de la igualdad de oportunidades. Además, es necesaria la colaboración de organismos, instituciones y colectivos obligados para fomentar la conciencia fiscal a través de la educación y la cultura del cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.

Población objetivo:

Personas físicas y jurídicas que residen u operan en Gipuzkoa.
Otros intervinientes: Instituciones, organismos y agentes colaboradores.

Estrategia del programa.

1. Recursos (inputs):

Medios humanos y recursos informáticos. Recursos económicos. Asistencias técnicas (información y servicios telefónicos, implantación de programa educativo).

2. Actividades/procesos a desarrollar:

- Gestión de las oficinas de atención ciudadana presencial
- Gestión de la asistencia telefónica
- Coordinación de la página web del departamento
- Impulso de iniciativas en materia de educación fiscal
- Colaboración con instituciones y agentes del territorio para la prevención del fraude fiscal.

3. Bienes y Servicios (outputs):

Servicios que faciliten a la ciudadanía la comprensión y el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y el ejercicio de sus derechos a través de la educación y la cultura del cumplimiento voluntario como prevención del fraude fiscal.

Marco regulador del Programa:

Norma Foral General Tributaria. Ley de Procedimiento Administrativo. Ley de Protección de Datos. Normativa reguladora de las lenguas oficiales. Decreto de asistencia a la ciudadanía.

ACTUACIÓN DEPARTAMENTAL VINCULADA AL PLAN ESTRATÉGICO 2024-2027

Objetivo anual: Política fiscal y financiera para afrontar los retos del territorio

| Indicador | Unidad de medida | Tipo de objetivo | Ultimo valor | Previsión año en curso | Objetivo anual | Meta legislatura |
|---|------------------|------------------|--------------|------------------------|----------------|------------------|
| Peso de las bases impositibles declaradas sobre el PIB | Ratio | >= | 188 | 175 | 180 | 185 |
| % de centros adheridos al proyecto educativo sobre el total de centros de Gipuzkoa. | Porcentaje | >= | 54,02 | 50,00 | 50,00 | 50,00 |
| Cumplimiento de reglas fiscales | Número | >= | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| Presión fiscal por tributos concertados | Número | = | 18,67 | 20,50 | 21,00 | 22,00 |
| Índice de capacidad redistributiva del IRPF | Número | = | 6,65 | 6,20 | 6,25 | 6,30 |

Líneas de acción y acciones asociadas al objetivo

1. Línea de Acción:

Gestión eficaz y eficiente del sistema tributario, fomentando la cultura fiscal responsable.

| <div><div>4</div><div></div><div>EDUCACIÓN DE CALIDAD</div></div> <div>37,06 %</div> | <div><div>17</div><div></div><div>ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</div></div> <div>62,94 %</div> | | | | | |
|---|--|----------------|---------------------|-----------------|----------------|-----------------------|
| | Créditos pago | Gastos futuros | Ingreso afectado | Fecha inicio | Fecha final | Etorkizuna eraikiz |
| Total línea acción | 474.750,21 | 57.818,00 | | 01/01/2026 | 31/12/2027 | |
| 1.1 Acción | 137.776,44 | | | 01/01/2026 | 31/12/2026 | |
| Fomentar la colaboración de organismos, instituciones y colectivos obligados | | | | | | |
| 1.2 Acción | 245.585,55 | 57.818,00 | | 01/01/2026 | 31/12/2027 | ✓ |
| Fomentar la conciencia fiscal a través de la educación y la cultura del cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales | | | | | | |
| 1.3 Acción | 91.388,22 | | | 01/01/2026 | 31/12/2026 | |
| Convocatoria de premios a ideas innovadoras en fiscalidad dirigidos a distintos colectivos (ciudadanía guipuzcoana, centros educativos...) | | | | | | |

Objetivo anual: Actividad de la Diputación Foral desde el euskera y en euskera

| Indicador | Unidad de medida | Tipo de objetivo | Ultimo valor | Previsión año en curso | Objetivo anual | Meta legislatura |
|-----------|------------------|------------------|--------------|------------------------|----------------|------------------|
| | | | | | | |

| Indicador | Unidad de medida | Tipo de objetivo | Ultimo valor | Previsión año en curso | Objetivo anual | Meta legislatura |
|---|------------------|------------------|--------------|------------------------|----------------|------------------|
| La organización ha elaborado un sistema estructurado de gestión de planes estratégicos y de gestión (%) | Porcentaje | >= | 55,00 | 70,00 | 70,00 | 80,00 |
| Unidades administrativas de euskera | Número | >= | 8,00 | 16,00 | 34,00 | 50,00 |

Líneas de acción y acciones asociadas al objetivo

1. Línea de Acción:

Implementar el Plan de uso del Euskera 2023-2027 de la Diputación Foral de Gipuzkoa



100,00 %

| | Créditos pago | Gastos futuros | Ingreso afectado | Fecha inicio | Fecha final | Etorkizuna eraikiz |
|--------------------|------------------|----------------|---------------------|-----------------|----------------|-----------------------|
| Total línea acción | 1.081,01 | | | 01/01/2026 | 31/12/2026 | |

1.1 Acción

Aplicación de la guía de cláusulas para la igualdad lingüística en la contratación pública

ACTUACIÓN OPERATIVA DEL DEPARTAMENTO

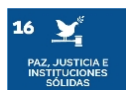
Objetivo anual: Mejorar los procesos de atención a la ciudadanía

| Indicador | Unidad de medida | Tipo de objetivo | Ultimo valor | Previsión año en curso | Objetivo anual | Meta legislatura |
|--|------------------|------------------|--------------|------------------------|----------------|------------------|
| Porcentaje de consultas atendidas en el primer nivel de atención a través del teléfono único de información. | Porcentaje | >= | 57,10 | 35,00 | 36,00 | 38,00 |
| Porcentaje de personas con tiempo medio de espera inferior a 10 minutos | Porcentaje | >= | 93,18 | 90,00 | 91,00 | 92,00 |
| Índice promedio de satisfacción ciudadana con los servicios ofrecidos por el Departamento | Número | >= | 9,11 | 8,00 | 8,50 | 8,50 |


Líneas de acción y acciones asociadas al objetivo

1. Línea de Acción:

Facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias



86,24 %

| | Créditos pago | Gastos futuros | Ingreso afectado | Fecha inicio | Fecha final | Etorkizuna eraikiz |
|---|---------------------|----------------|---------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|
| Total línea acción | 3.273.992,01 | | | 01/01/2026 | 31/12/2026 | |
| 1.1 Acción Información y asistencia al contribuyente en las oficinas departamentales. | 2.456.153,30 | | | 01/01/2026 | 31/12/2026 | |
| 1.2 Acción Gestión de la web departamental. | 241.108,77 | | | 01/01/2026 | 31/12/2026 | |
| 1.3 Acción Gestión de la información y servicios telefónicos al contribuyente. | 508.922,73 | | | 01/01/2026 | 31/12/2026 | |
| 1.4 Acción Sistematización de la información al contribuyente: publicación permanente y actualizada de servicios disponibles, guías fiscales para determinados perfiles de contribuyentes, calendario fiscal... | 67.807,21 | | | 01/01/2026 | 31/12/2026 | |
| 2. Línea de Acción: Desarrollo de procesos de atención a la ciudadanía | | | | | | |
|  100,00 % | | | | | | |
| | Créditos pago | Gastos futuros | Ingreso afectado | Fecha inicio | Fecha final | Etorkizuna eraikiz |
| Total línea acción | 241.108,77 | | | 01/01/2026 | 31/12/2026 | |
| 2.1 Acción Implantación de nuevos servicios públicos como resultado del uso de nuevas tecnologías | 137.776,44 | | | 01/01/2026 | 31/12/2026 | |
| 2.2 Acción Implantación de herramientas de detección de necesidades | 103.332,33 | | | 01/01/2026 | 31/12/2026 | |

PLAN DE IGUALDAD DE GÉNERO

Relevancia de género del programa: Media

Colectivo afectado por el programa :

La población en su conjunto

Capacidad(es) afectada(s) por el programa:

Acceso a la educación y al conocimiento

Descripción detallada de la necesidad:

Es necesario integrar la perspectiva de género en los mecanismos de recogida de opinión de las personas contribuyentes guipuzcoanas, así como en la obtención de estadísticas sobre el uso de los servicios departamentales, con el fin de integrar la perspectiva de género en los procesos de decisión.

Cuantificación: 0,00 (0,00 %)

Cred.Pago: 0,00 (0,00 %)

Gastos Futuros: 0,00 (0,00 %)

PLAN DE IGUALDAD LINGÜÍSTICA

Descripción detallada de la necesidad:

La Administración debe garantizar el ejercicio de los derechos que la ley de normalización lingüística atribuye a la ciudadanía, así como promover el uso del euskera como lengua de trabajo prioritaria en el ámbito de la atención ciudadana, de conformidad con lo establecido en el Plan de Normalización del Uso del Euskera.

Categoría

Cómo

6.- Hizkuntza-klausulak

6.- Hizkuntza-klausulak

ODS


Descripción detallada de la necesidad:

Las acciones del programa presupuestario 110 están vinculadas con las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 4.7, 16.6, 17.7 y 18.1.

Cuantificación: 3.598.094,00 (100,00 %)

Relación de ODS asociados al programa

| ODS, Metas y Líneas de Acción | | Créditos de pago | Gastos futuros |
|--|---|---------------------|------------------|
|  | 4-Educación de calidad Garantizar una educación de calidad inclusiva y equitativa, y promover las oportunidades de aprendizaje permanente para todos. | 168.486,89 | 28.909,00 |
| | Meta 4.7 - De aquí a 2030, asegurar que todo el alumnado adquiriera los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y los estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y la contribución de la cultura al desarrollo sostenible. | 168.486,89 | 28.909,00 |
| Líneas de acción | | | |
| Gestión eficaz y eficiente del sistema tributario, fomentando la cultura fiscal responsable. | | 168.486,89 | 28.909,00 |
|  | 16-Paz, justicia e instituciones sólidas Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles. | 3.064.444,78 | |
| | Meta 16.06 - Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas | 3.064.444,78 | |
| Líneas de acción | | | |
| Facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias | | 2.823.336,01 | |
| Desarrollo de procesos de atención a la ciudadanía | | 241.108,77 | |
|  | 17-Alianzas para lograr los objetivos Fortalecer los medios de ejecución y reavivar la alianza mundial para el desarrollo sostenible. | 306.263,33 | 28.909,00 |
| | Meta 17.17 - Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas | 306.263,33 | 28.909,00 |
| Líneas de acción | | | |
| Gestión eficaz y eficiente del sistema tributario, fomentando la cultura fiscal responsable. | | 306.263,33 | 28.909,00 |

| ODS, Metas y Líneas de Acción | | Créditos de pago | Gastos futuros |
|--|---|---------------------|------------------|
|  | 18-Diversidad cultural y lingüística | 1.081,01 | |
| | Diversidad cultural y lingüística | | |
| Meta | 18.1 - Garantizar la presencia y el reconocimiento de todas las lenguas y culturas como factor imprescindible de desarrollo personal y social | 1.081,01 | |
| Líneas de acción | | | |
| | Implementar el Plan de uso del Euskera 2023-2027 de la Diputación Foral de Gipuzkoa | 1.081,01 | |
| Total | | 3.540.276,00 | 57.818,00 |

PROGRAMAREN AURREKONTUAREN LABURPENA / RESUMEN DEL PRESUPUESTO DEL PROGRAMA

| Gastuen kapituluak / Capítulos gastos | 2025 | 2026 | Datozen urteetako gastuak/Gastos Futuros | | | | |
|---|---------------------|---------------------|--|------|------|--|--------------------|
| | | | 2027 | 2028 | 2029 | 2030 eta hurrengoak/ 2030 y siguientes | Guztira / Total |
| 1. LANGILERIA GASTUAK GASTOS DE PERSONAL | 3.216.022,00 | 3.444.411,00 | | | | | |
| 2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS | 477.979,00 | 516.021,00 | 57.818,00 | | | | 57.818,00 |
| 3. FINANTZA GASTUAK GASTOS FINANCIEROS | | | | | | | |
| 4. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK TRANSFERENCIAS CORRIENTES | 12.000,00 | 30.500,00 | | | | | |
| 5. KONTINGENTZIETARAKO ETA BESTE EZUSTEKO BATZUETARAKO FUNTSA FONDO DE CONTINGENCIA Y OTROS IMPREVISTOS | | | | | | | |
| Eragiketa arruntak, guztira Total operaciones corrientes | 3.706.001,00 | 3.990.932,00 | 57.818,00 | | | | 57.818,00 |
| 6. INBERTSIO ERREALAK INVERSIONES REALES | | | | | | | |
| 7. KAPITAL TRANSFERENTZIAK TRANSFERENCIAS DE CAPITAL | | | | | | | |
| Kapitaleko eragiketak, guztira Total operaciones de capital | | | | | | | |
| 8. AKTIBO FINANTZARIOAK ACTIVOS FINANCIEROS | | | | | | | |
| 9. PASIBO FINANTZARIOAK PASIVOS FINANCIEROS | | | | | | | |
| Finantza eragiketak, guztira Total operaciones financieras | | | | | | | |
| Guztira / Total | 3.706.001,00 | 3.990.932,00 | 57.818,00 | | | | 57.818,00 |

| Planen zenbateko osoa, kapituluka / Total planes/capítulos | Ordainketa kredituak / Créditos de pago | | Datozen urteetako gastuak / Gastos futuros | | Guztira / Total | |
|---|--|---------------------------|---|---------------------------|-------------------------------|---------------------------|
| | Estrategikoa / Estratégico | Operatiboa / Operativo | Estrategikoa / Estratégico | Operatiboa / Operativo | Estrategikoa / Estratégico | Operatiboa / Operativo |
| 1. LANGILERIA GASTUAK GASTOS DE PERSONAL | 379.966,22 | 3.064.444,78 | | | 379.966,22 | 3.064.444,78 |
| 2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS | 65.365,00 | 450.656,00 | 57.818,00 | | 123.183,00 | 450.656,00 |
| 3. FINANTZA GASTUAK GASTOS FINANCIEROS | | | | | | |
| 4. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK TRANSFERENCIAS CORRIENTES | 30.500,00 | | | | 30.500,00 | |
| 5. KONTINGENTZIETARAKO ETA BESTE EZUSTEKO BATZUETARAKO FUNTSA FONDO DE CONTINGENCIA Y OTROS IMPREVISTOS | | | | | | |
| Eragiketa arruntak, guztira Total operaciones corrientes | 475.831,22 | 3.515.100,78 | 57.818,00 | | 533.649,22 | 3.515.100,78 |
| 6. INBERTSIO ERREALAK INVERSIONES REALES | | | | | | |
| 7. KAPITAL TRANSFERENTZIAK TRANSFERENCIAS DE CAPITAL | | | | | | |
| Kapitaleko eragiketak, guztira Total operaciones de capital | | | | | | |
| 8. AKTIBO FINANTZARIOAK ACTIVOS FINANCIEROS | | | | | | |
| 9. PASIBO FINANTZARIOAK PASIVOS FINANCIEROS | | | | | | |
| Finantza eragiketak, guztira Total operaciones financieras | | | | | | |
| Guztira / Total | 475.831,22 | 3.515.100,78 | 57.818,00 | | 533.649,22 | 3.515.100,78 |